

カスタマーハラスメントに対する方針

グリーンリッチホテルズでは、お客様へ安全で質の高いサービスを提供するための一環として、従業員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが必要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

お客様には、日頃から「カスタマーハラスメント」のないホテルづくりに多大なるご協力をいただいております。あらためて厚く御礼申し上げます。

一方で、ごく一部の方には「カスタマーハラスメント」に該当する迷惑行為（後述の厚生労働省例示事項）が見受けられる場合がございます。これらの行為は、場合により従業員の尊厳を傷つけ、働く職場環境の悪化を招き、ひいてはお客様サービスの低下を招くものと認識しておりますので、弊社でも「カスタマーハラスメントに対する方針」を公開させていただいた次第でございます。

ただし、この方針は、お客様からの貴重なご意見を排除する目的ではないことを何卒ご承知いただきたくお願い申し上げます。

（カスタマーハラスメントとは）

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」には、『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの』と規定されており、弊社でもこれを主な対象としております。

（カスタマーハラスメントの具体例）

厚生労働省の例示に添って記載しますと次のとおりです。

ただし、対象はこのような行為のみに限定されるものではございません。

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - （1）弊社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
 - （2）要求の内容が、弊社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの例

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（威迫、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 個人に対するインターネット、SNS上での誹謗中傷
- ・ 個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール・SNSのメッセージ送信を含む）
- ・ 個人の人格を否定する発言（容姿、国籍）
- ・ お客様による過剰または不合理な要求（土下座の要求、社長や役員の謝罪の要求）
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求（土下座）
- ・ 従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・ 提供していないサービス提供の要求
- ・ 合理的理由のない長時間の拘束（1時間以上）
- ・ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- ・ お客様によるその他各種のハラスメント
- ・ お客様によるプライバシー侵害行為
- ・ お客様によるセクシュアルハラスメント

(参考)「厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

【お客様への対応】

ほとんどのお客様には、上記のような例が発生することはなく、弊社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、従業員一人ひとりを守るため、当該お客様への対応はいたしかねます。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処させていただきます。

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供できますよう尽力して参りますので、引き続きご協力をよろしくお願い申し上げます。